

# Crisis management in a Pacific Island New Caledonia case study

## Session 2: Disaster Preparedness & Customer Awareness Initiatives

Saturday, October 15, 2016

W SMART workshop - Sydney

prêts pour la révolution de la ressource



# sommaire

## Regional overview

SUEZ and the Pacific region

Risk factors

## Crisis management procedures

General procedures

New Caledonia case study

## Return of experience

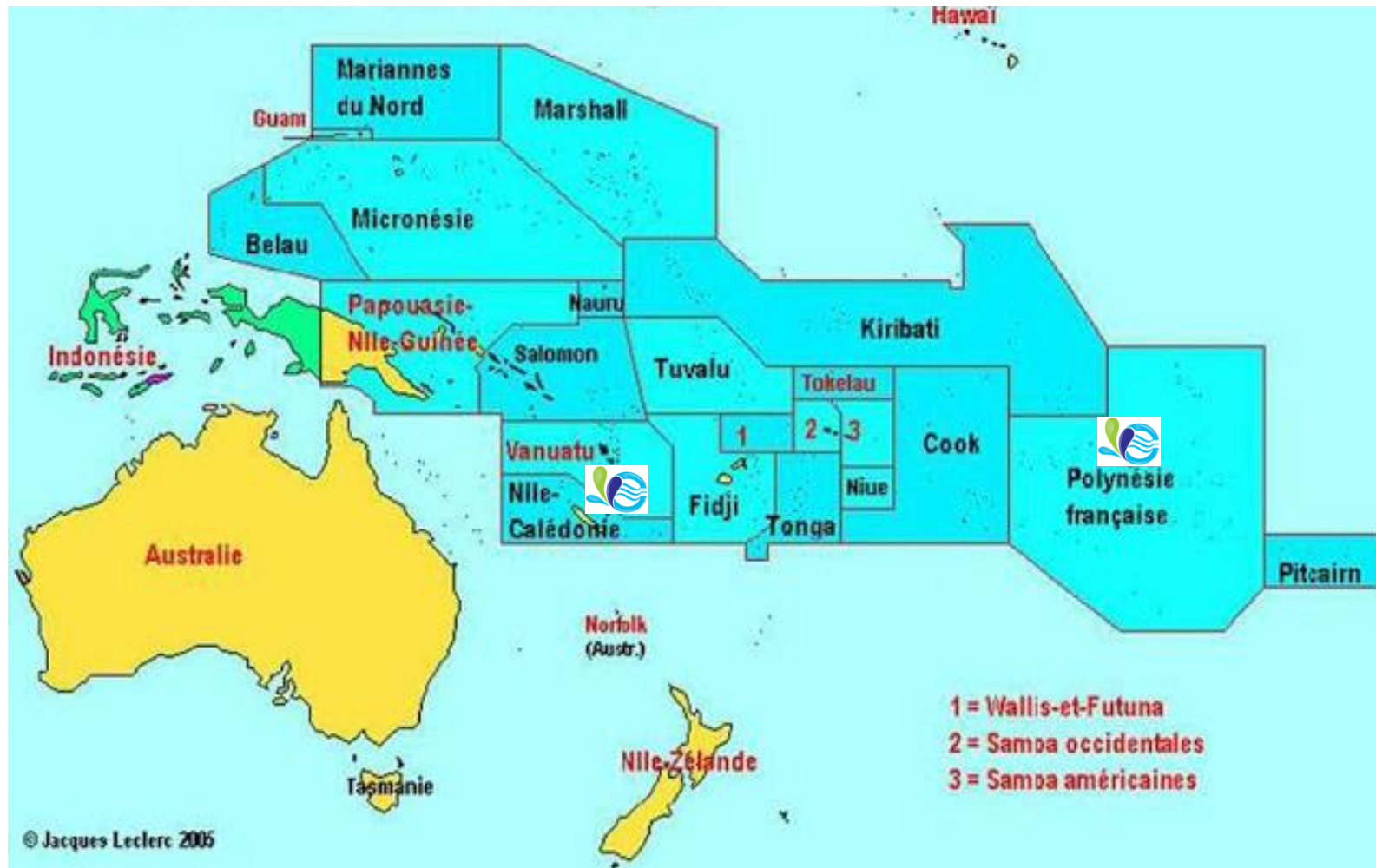
# Regional overview

# SUEZ in the Pacific region



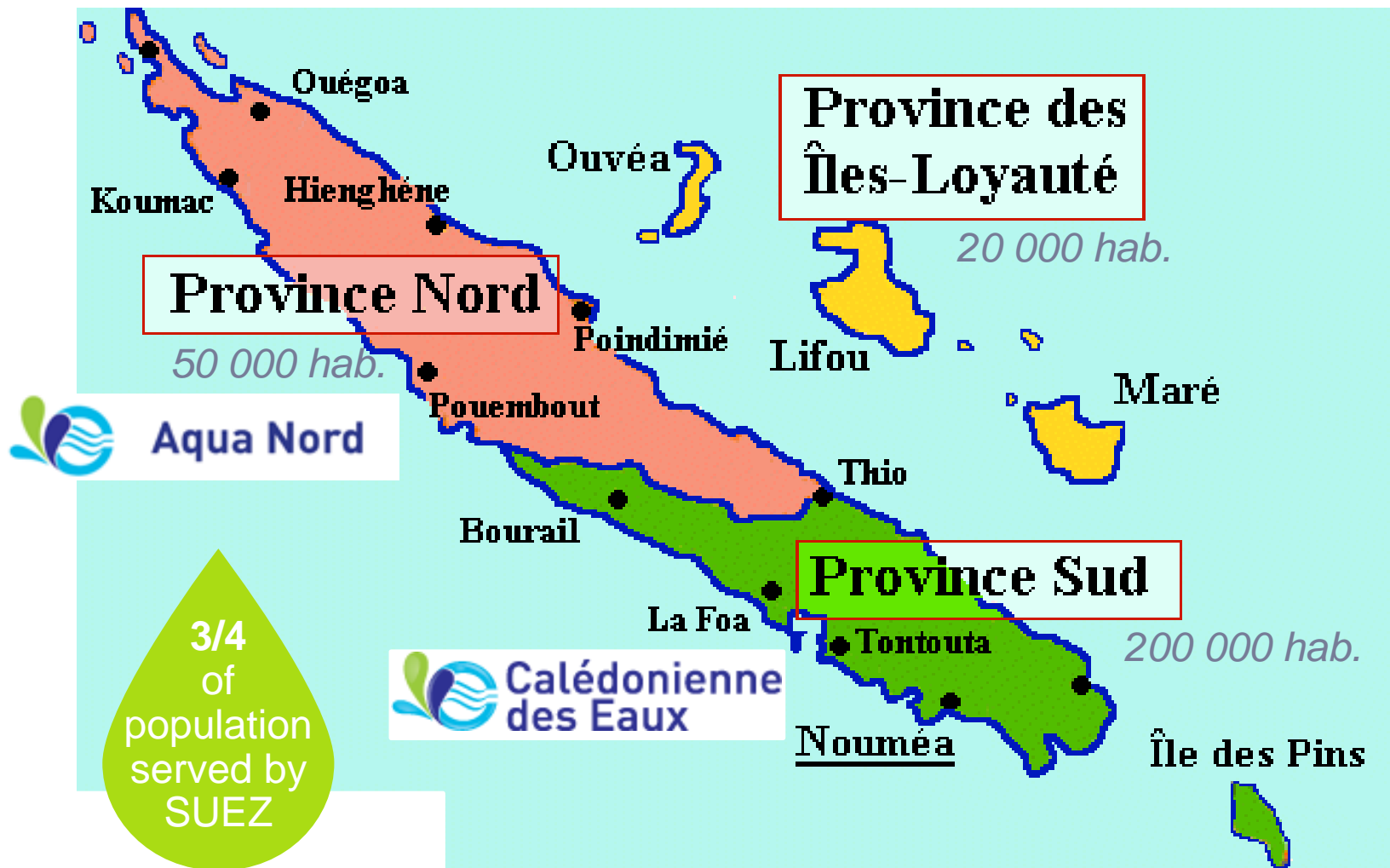
# Pacific Community

22 states and territories - Population 11.4 inhabitants



# New Caledonia

Population 270 000 inhabitants





# Nouméa

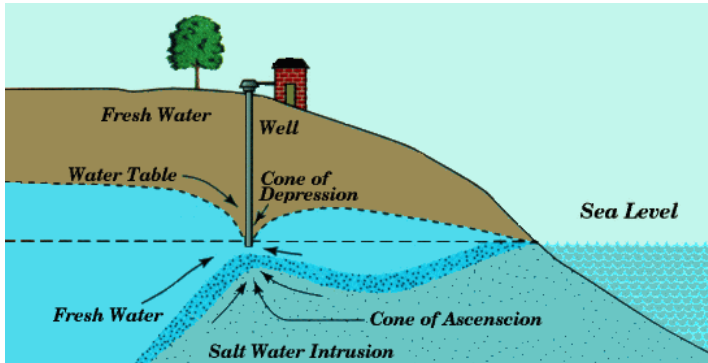
Population 100000 inhabitants



# Raw water in New Caledonia

## Scared water resources?

- On main island, limited water sheds due to the central mountain which divides in length the « Grande terre »; one dam and a 60km aqueduc to supply Nouméa
- Limited Groundwater on Loyalty islands.



Seawater everywhere



# Risk factors in the Pacific island

## El Nino / la Niña

No average year

- Either Drought
- Or Flood...

## Earthquakes /tsunamis

## Cyclones

## Tourism



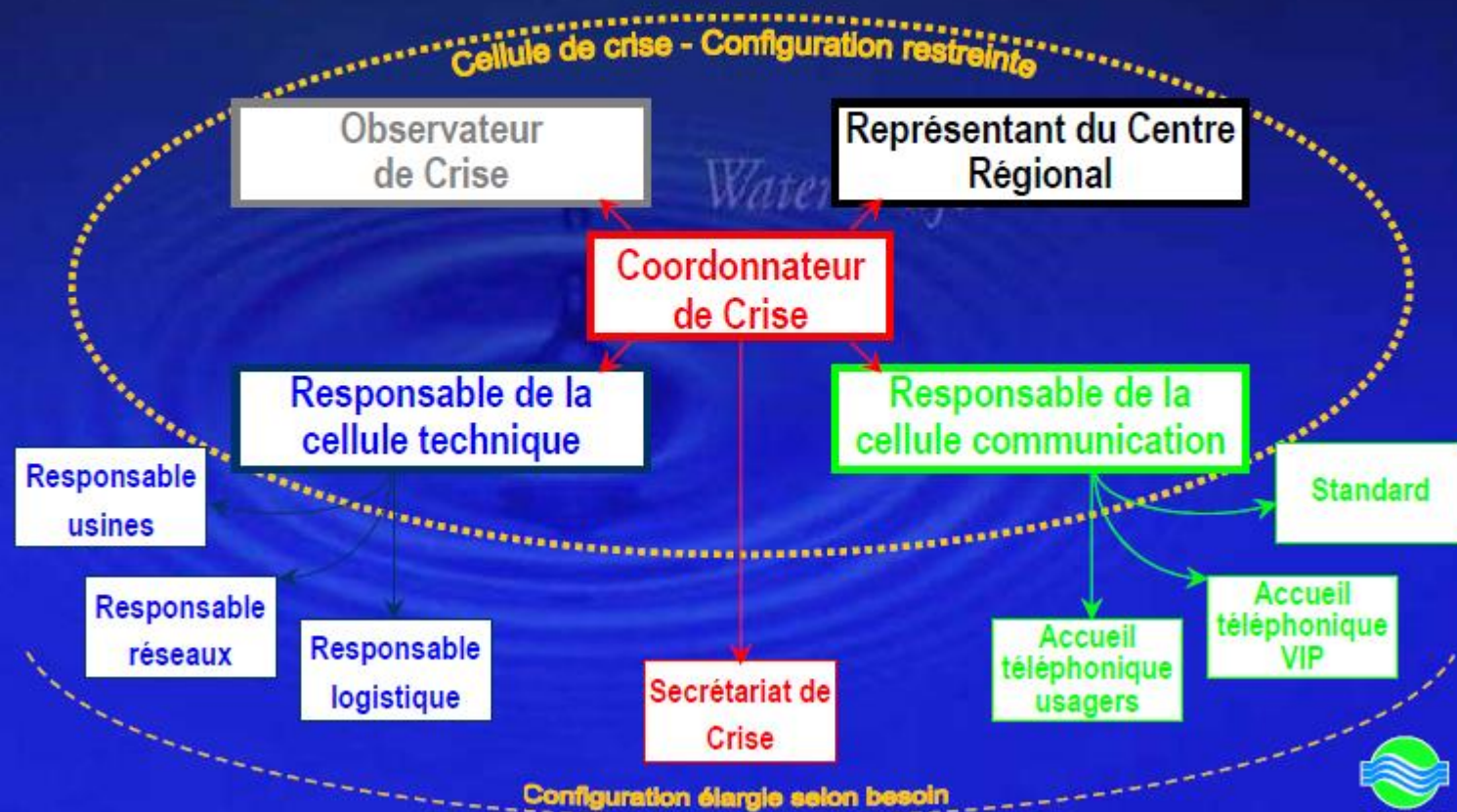
Just a matter of « when »

# Crisis management procedures

# General guidance

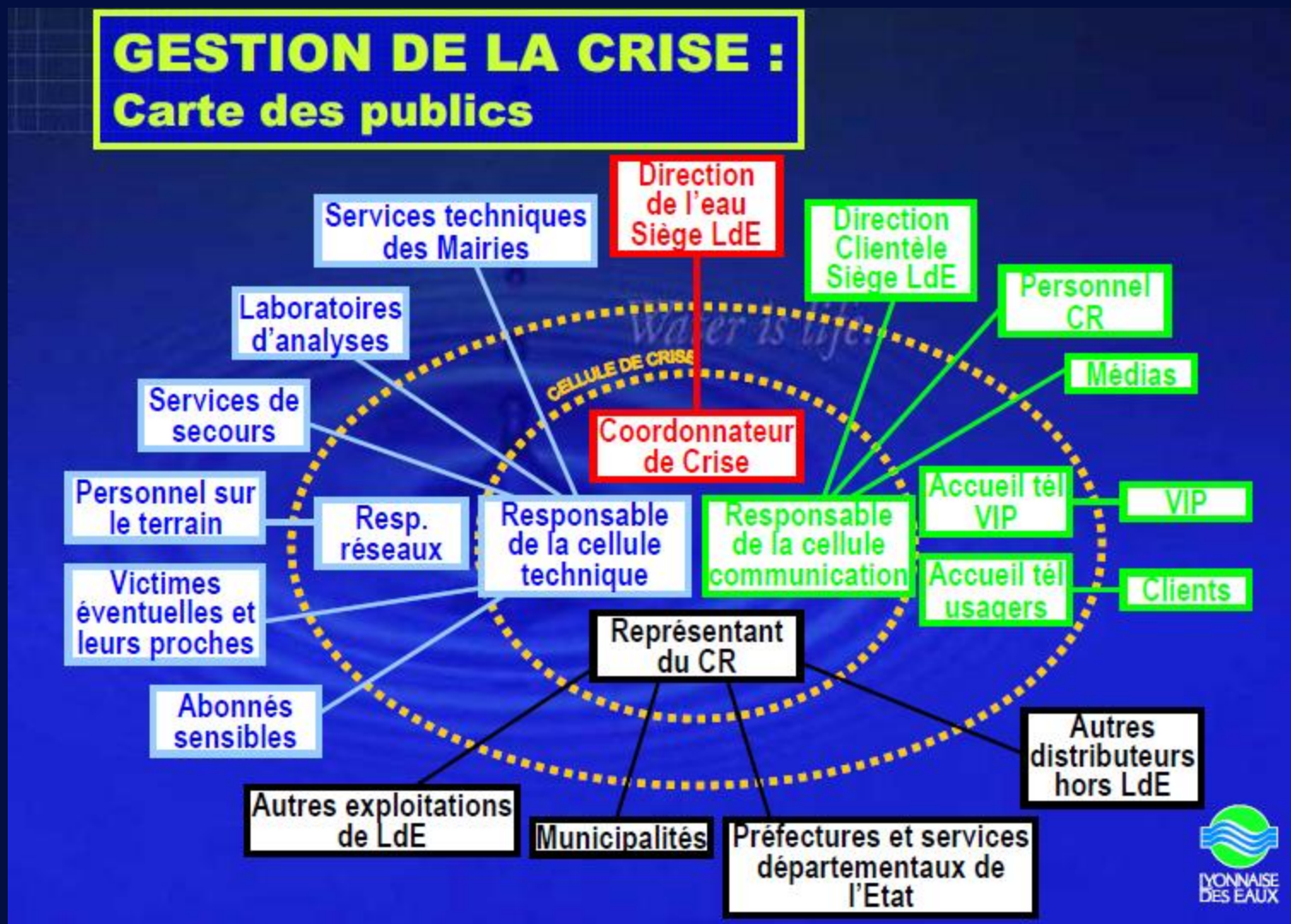
## CONTENU DU PLAN DE GESTION DE CRISE

### La cellule de crise





# Stakeholders mapping



# New Caledonia case study





# New Caledonia case study

## 1. Reconnaître une crise

**Définition « crise »** : Période caractérisée par une manifestation brusque et intense, de durée limitée pouvant entraîner des conséquences néfastes.

### 1.1 Quand ?

Lors de situations exceptionnelles ayant une origine naturelle ou industrielle :

Naturelle : cyclone, inondation, incendie,

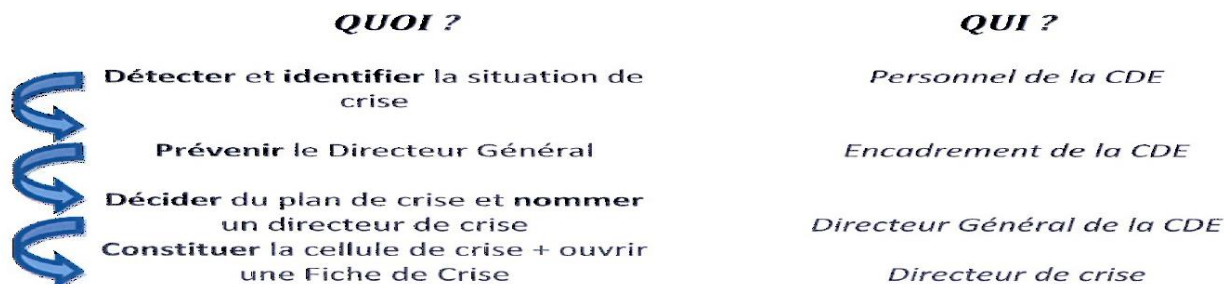
Industriel : pollution de l'eau ou du milieu, dysfonctionnement, casse de grande canalisation, malveillance, accident du travail, etc., ...

### 1.2 Les objectifs du Plan de crise ?

*- Maîtriser et gérer la situation sans improviser -*

- **LIMITER** les conséquences de l'accident
- **ASSISTER** la population et les clients dans le besoin
- Rechercher l'origine de la situation et **AGIR**
- **COMMUNIQUER** avec les partenaires publics et les autorités

### 1.3 Comment le déclencher ?



# New Caledonia case study

## 1.5 Ouvrir une fiche de crise

Ouvrir le fichier Commun-CDE\$

(\\srv3.ccd) (K :)

-> dossier CRISES

-> dossier 2012

-> Ouvrir fichier excel

Ouvrir la feuille Cellule

Numéroter la fiche

Saisir les différentes informations concernant la crise, ne renseigner que celles jugées nécessaires



**Fiche de crise 01/2012**

Coordonnées :  Date :  Type :

Description :

Heure de détection de la crise :  Heure de déclenchement de la cellule de crise :

Directeur de crise :  Observateur :

Responsable Communication :  Responsable Opérations Traitement EU :

Responsable Opérations Protection Eau :  Responsable Opérations Réseau Eau :

Responsable Opérations Réseau Ass :  Responsable Qualité Eau :

Responsable Appro. Logistique :  Cadre d'astreinte :

Actions prédictives éventuelles :

Date de fin de crise :  Heure de fin de crise :

Conclusions :

# New Caledonia case study



## Alerte cyclonique de niveau 2 :

Le personnel reste à son domicile, le regagne avec la voiture de service s'il est sur le terrain avec maintien du contact par téléphone.

- Seuls les responsables de zone et le chef de service peuvent demander une intervention des agents sur le terrain (avec couverture des accidents matériels ou corporels subis lors des déplacements ou interventions). Port obligatoire de la tenue de pluie : pantalon, veste, gant, imperméable, casque et bottes.

Selon l'article 17 de l'arrêté n°21 du 04 mars 2011, les véhicules de la CDE peuvent circuler « par nécessité de service sans autorisation préalable et à titre permanent ».



## 2.5.2.1 Nouméa-Dumbéa-Aqueduc : ce qu'il faut faire

En plus du plan d'action général, prendre les dispositions suivantes :

### ❖ Au niveau des services



#### Réseaux

- Arrêt travaux (sauf urgences)
- Répartition des agents d'urgence (équipes+service clientèle) par chef de zone
- Mise à disposition :
  - D'une équipe spécialisée du réseau eau potable pour les urgences
  - Des véhicules à benne, camions et Kangoo/Partner
- Intervention mise en attente :
  - Pelle rétro aux ateliers et chauffeur en attente ou en intervention



#### Usines

- Visite, vérification et réparation des stations d'épuration et de pompage, des postes de relèvement et surpresseurs.
- Vérification remplissage du carburant du groupe électrogène de l'Aqueduc à la Côte 100.
- Signalement des incidents : diagnostic et mise en place de moyens pour limiter la pollution
- Communication avec bureau des Installations Classées et collectivités concernées
- Surveillance de la qualité du rejet, analyse et résultats



#### Production

- Fermeture de la vidange du barrage que si le passage en voiture le permet
- Regards à proximité de la soupape NEYRPEC:
  - 1) Fermeture des vannes d'interconnexion entre la DN500 de pompage et la DN1000 du barrage.
  - 2) Ouverture de la vanne DN500 entre le refoulement Val Fleuri et la DN500 de pompage
- Augmentation du taux de chlore sur les installations production
- En fin d'alerte, ouverture de la vidange du barrage et vérification de la route d'accès (état adduction + ouvrages). Rétablissement des vannages.

# New Caledonia case study



## 3.1 Communication externe

- Communication externe assurée par le Directeur Général, le Directeur Technique ou le Responsable Communication
- 4 principes :
  - Parler clair, que des faits confirmés.
  - Parler peu
  - Tenir le même langage
  - Emettre des messages écrits à heures fixes
- Destination des messages :
  - Le Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
  - Les communes
  - Les médias téléés, radios et internet
  - L'information interne
- Ces messages doivent pouvoir être émis
  - Le matin entre 6h30 et 8h
  - En milieu de journée entre 11h45 et 12h
  - En fin de journée à 18h
- Ces messages diffusés à nos différents standards seront également la référence à laquelle les répondants devront se tenir dans toute la mesure du possible

## 3.2 Communication interne

- Communication interne est centralisée par le Cadre d'Astreinte
- Faire un point avec chaque service
  - Point de la situation dès 5h30 pour être terminé à 6h15
  - Ce point doit donner lieu à un communiqué écrit, transmis par fax et par mail aux chefs de service, à défaut par tout moyen en état de fonctionnement
- Etablir un contact en réponse par le chef de service, qui doit faire part des informations recueillies
- Sur cette base, le chef de service organise les interventions



# Return of experience



# Return of experience: infrastructures and management

## Let's be prepared

- Make people familiar with procedures
- Think about risks (SWOT analysis)
- ISO 9000 certification is a plus

## Let's be careful

- multiple water sources and over capacity are necessary
- Whatever the impact on the water cost

## Let's be Smart

- Technology is affordable

## Let's be W-Smart

- Are we ready for severe emergency situations
- Need for an international task force?



Waiting for the Big Event ?

# Return of experience: on the spot

## Never too early

- If I think « should I enter in Crisis management mode », it's too late

## I have to be on the field

- Gives a real view of the situation
- Where the media are

## I will not do it alone

- Crisis management team is essential
- Public authorities have to be involved

## No water is much better than toxic water

- If I think « should I tell population to stop drinking water », it's too late



Water is life... or death !